

# Pengaruh Budaya Kerja Dan Pembagian Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang

Hasim Ahmad Abdullah<sup>a,1</sup>, Dodi Rahmat Setiawan<sup>b,2\*</sup>, Firman Syah Supriatna<sup>c,3</sup>

<sup>a,b,c</sup>Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiarni Jakarta  
<sup>1</sup>hasim0602@gmail.com; <sup>2</sup>dodi.rs2303@gmail.com\*  
\*corresponding author

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT

*The aim of this study is to analyze the effect of work culture towards the quality of service, the effect of work division towards quality of service, and the effect of work culture and work division collectively towards the quality of service. The study used quantitative approach method; the population of this study is all people who use the service in Sumur District from October to December 2020 with total 134 people. The sample of this study is 134 people (saturated sample).*

*Based on the result of the study, it can be concluded as follows: (1) there is positive and significant effect of work culture towards the quality of service in Sumur District, Pandeglang Regency for 29,9%. (2) there is positive and significant effect of work culture towards the quality of service in Sumur District, Pandeglang Regency for 30,7%. (3) there is positive and significant effect of work culture and work division collectively towards the quality of service in Sumur District, Pandeglang Regency for 59,9% and the rest is 40,1% that effected by other factors that are not studied.*

### Keywords

*work culture, work division, quality of service*

## PENDAHULUAN

Pemerintah Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang memandang bahwa baik tidaknya pelayanan pemerintah dicerminkan oleh kinerja aparaturnya. Hal tersebut berarti bahwa kualitas sumberdaya aparatur adalah hal yang sangat penting untuk mempengaruhi kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang.

Mengenai kualitas pelayanan public, dapat dinilai melalui pendekatan mikro, yakni bahwa kualitas pelayanan publik dinilai dari proses pelaksanaannya, pengetahuan klien tentang prosedur pelayanan menentukan baik tidaknya pelayanan publik serta kepuasan klien terhadap pelayanan yang diterima.

Dari hasil observasi awal di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang, ada masalah yang ditemukan terkait pelaksanaan pelayanan dilakukan, yakni:

1. Beberapa pegawai kurangnya responsive saat menerima permohonan masyarakat, misalnya sering membiarkan permohonan masyarakat berlarut-larut tidak sesuai ketentuan pengurusan ijin, permohonan tersebut harus selesai 2-3 hari.
2. Beberapa pegawai kurang berinisiatif saat menyelesaikan pekerjaan yang menjadi beban kerjanya,
3. Pekerjaan dilaksanakan tidak sesuai dengan waktu kerja sebagaimana telah diatur.

Beberapa masalah di atas, diduga karena budaya kerja yang belum diterapkan secara baik, hal ini ditunjukkan dengan beberapa fakta dilapangan seperti pelaksanaan pekerjaan tidak sesuai aturan (SOP) yang ada. Hal lain yaitu belum adanya kesadaran bahwa keberhasilan kerja tergantung pada nilai-nilai organisasi yang ada dan sudah reflesikan dalam bentuk peraturan dan ketentuan. Hal tersebut mengakibatkan penyelenggaraan pelayanan public jadi tidak maksimal.

Hal lain yakni aspek pembagian kerja, pembagian kerja yang diterapkan di lingkungan Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang belum proporsional sesuai kebutuhan masing unit atau bagian serta sering terjadinya tumpang tindih pekerjaan diantara unit/bagian.

Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang sebagai organisasi kerja daerah seharusnya diisi oleh pegawai dengan latar belakang pendidikan yang sesuai sehingga mengetahui tentang pengelolaan organisasi di kecamatan. Tentu ini merupakan masalah yang berakibat pada kualitas pelayanan public yang diselenggarakan oleh Kecamatan Sumur tidak optimal.

Dari pengamatan yang dilakukan peneliti menemukan bahwa :

1. Pembagian tugas dilakukan belum proporsional atau tidak merata, sehingga ada pegawai yang terlihat sibuk, namun ada juga yang santai karena beban kerja yang kurang.
2. Masih adanya tumpang tindih pekerjaan antar pegawai yang diakibatkan karena ketidakjelasan pembagian kerja.

Hal ini menunjukkan bahwa budaya kerja dan pembagian kerja aparatur sipil negara (ASN) di Kecamatan Sumur belum baik dan masih jauh dari harapan. Hal tersebut secara langsung diduga mempengaruhi kualitas pelayanan public yang diselenggarakan oleh pemerintah kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang yang realitasnya memang masih rendah atau belum maksimal.

#### Rumusan Masalah

Berdasarkan hal di atas, rumusan masalahnya yaitu seberapa besar pengaruh budaya kerja dan pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang?

#### Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai adalah menganalisa besarnya pengaruh budaya kerja dan pembagian kerja terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang;

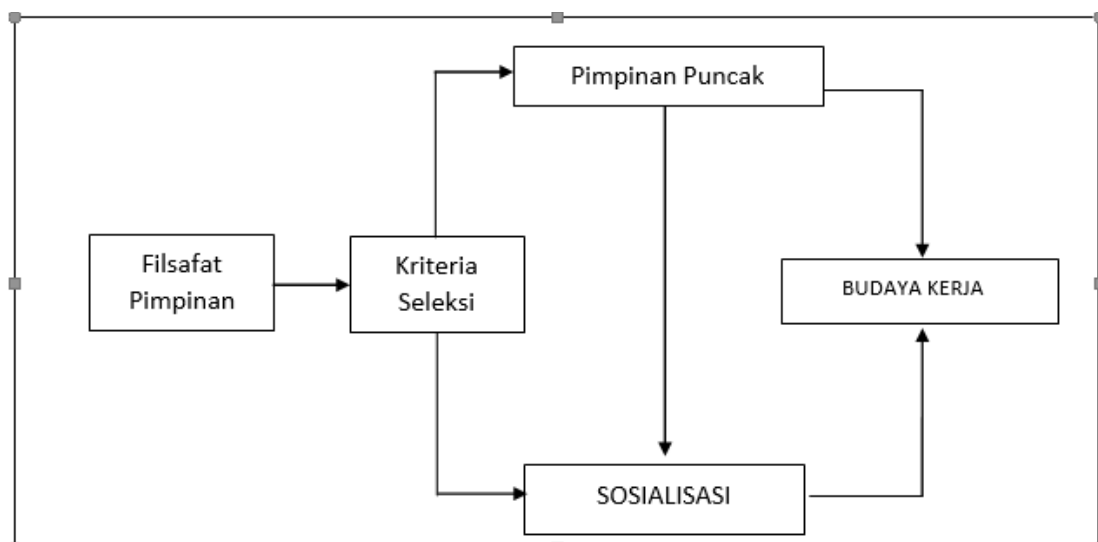
#### Kajian Pustaka

##### Konsep Budaya Kerja

Sebagaimana dijelaskan oleh Robbins (1996 : 301-302), bahwa budaya kerja dibangun dan dipertahankan dari filsafah pemimpinya. Dari pendapat diatas dapat dikatakan bahwa sikap dan perilaku pimpinan sangat menentukan budaya organisasi. Selain kerja juga ditentukan oleh sosialisasi dan proses seleksi nilai-nilai yang dipedomani secara terus menerus, sehingga nanti akan muncul nilai-nilai yang menjadi kebiasaan smenetera itu ada nilai-nilai yang tidak terus menerus dijadikan acuan dan tenggelam. Dari itu kemudian nilai-nilai yang menjadi habit akan menjadi budaya dalam organisasi.

Untuk lebih jelas proses pembentukan budaya kerja dapat dilihat pada gambar 2.1. berikut ini:

Gambar 2.1 Proses Pembentukan Budaya Kerja



Sumber; Robbins (1996)

Dalam penelitian ini, dimensi dan indikator budaya kerja merujuk pada pendapat Suyudi P, (1999;310-317), yakni:

1) Individu; dengan indikator:

- a) Kejujuran
- b) Keyakinan diri
- c) Keuletan

2) Kelompok; dengan indikator:

- a) Ketekunan
- b) Kerjasama dan gotong royong

3) Organisasi; dengan indikator:

- a) Ketegasan
- b) Keramah tamahan
- c) Kedisiplinan

### Konsep Pembagian Kerja

Pembagian kerja dalam sebuah organisasi sangat penting guna mendukung proses pencapaian tujuan organisasi. Maka aktivitas pembagian kerja perlu memperhatikan prinsip-prinsip pembagian kerja yang baik, seperti adanya perhatian terhadap aturan-aturan dasar organisasi, tugas dan fungsi organisasi serta penentuan dan penempatan personil secara tepat dan pas agar memenuhi kebutuhan organisasi secara proporsional.

Usaha yang dilakukan dalam pencapaian tujuan organisasi, tidak dapat dipisahkan dengan pengaturan kegiatan atau tugas yang harus dijalankan oleh aparat organisasi tersebut, untuk melaksanakan hal tersebut maka diperlukan adanya pengaturan mengenai prinsip kerja

Adapun dimensi dan indikator untuk variabel Pembagian Kerja dalam penelitian ini merujuk pendapat Sutarto (2000:105):

- 1) Perincian aktivitas tiap satuan organisasi.
- 2) Perincian aktivitas tiap pegawai
- 3) Jumlah tugas
- 4) Variasi tugas
- 5) Beban tugas
- 6) Penempatan pegawai
- 7) Penambahan dan pengurangan pegawai
- 8) Pembagian/perincian tugas
- 9) Penggolongan tugas

### Konsep Kualitas Pelayanan

Goetsh dan Davis dalam bukunya Fandy Tjiptono (2011:86), mengatakan bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Juran sebagaimana dikutip Tjiptono (2011:86), mengatakan bahwa “kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (fitnes for use)”. Dari pendapat di atas terlihat keduanya menekankan atau berorientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.

Zeithaml dkk dalam buku Tjiptono (2011:73) mengidentifikasi ada 5 (lima) dimensi pokok yang terkait kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) Bukti langsung (tangibles), yang diukur melalui fasilitas, perlengkapan pegawai, sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (reliability), diukur dengan pelayanan yang diberikan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (responsiveness), diukur melalui adanya keinginan petugas untuk membantu pelanggan dan melayani dengan cepat.
- 4) Jaminan (assurance), diukur melalui pengetahuan, kemampuan, kesopanan, kepercayaan, bebas dari keragu-raguan.
- 5) Empati, diukur melalui kemudahan dalam berhubungan, baiknya komunikasi, intim, dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

### Hipotesis

“Budaya Kerja dan Pembagian Kerja diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang”

## METODE PENELITIAN

### Pendapatan Penelitian

Pendekatan penelitiannya adalah pendekatan kuantitatif, dengan rumusan masalah asosiatif dan kerangka pemikiran paradigma ganda dengan dua variabel independen mempengaruhi Kualitas Pelayanan, yaitu Budaya Kerja dan Pembagian Kerja.

### Teknik Sampling

Yang menjadi anggota populasi adalah warga masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Sumur dari bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2020 yang berjumlah 134 orang, dan seluruhnya digunakan sebagai responden. Maka teknik sampling yang digunakan adalah total sampling, yaitu pengambilan sampel dimana seluruh anggota populasi dijadikan responden.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan terdiri dari kuesioner, observasi serta studi pustaka. Kuesioner sebagai Teknik utama untuk memperoleh data dikarenakan kuesioner merupakan teknik yang lebih efisien dibandingkan Teknik yang lain, tentu dengan pertimbangan responden memiliki pemahaman yang cukup tentang variabel yang diukur dan peneliti mengetahui data dan informasi apa yang diharapkan dari responden.

### Uji Hipotesis dan Analisis Data

Data hasil penelitian di analisis dengan menggunakan dua metode yakni :

1. Analisis Statistik Inferensial
2. Uji Hipotesis

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uraian hasil analisis terhadap data, pertama, hasil perhitungan menggunakan rumus koefisien korelasi diperoleh hasil bahwa variabel budaya kerja dan pembagian kerja secara simultan bersama-sama memiliki hubungan kuat dengan kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang dengan besar  $r$  yaitu 0,778, ini berarti bahwa terdapat hubungan kuat antara budaya kerja dan pembagian kerja secara simultan dengan kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang.

Selanjutnya koefisien determinasi simultan: variabel budaya kerja dan pembagian kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 59,9%, ini berarti bahwa variabel budaya kerja dan pembagian kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang sebesar 59,9%.

Adapun hasil uji hipotesis (Uji F) diperoleh nilai Fhitung 100,510 dan Sig. 0,000 < 0,05. Hal ini berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel budaya kerja dan pembagian kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang.

## KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini dapat dikemukakan bahwa variabel budaya kerja dan pembagian kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Sumur Kabupaten Pandeglang sebesar 59,9% dan sisanya sebesar 40,1% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- [1] Admosudirjo, S. Prayudi, Dasar-dasar Administrasi, Manajemen dan Office Management. Jakarta, 2000
- [2] Effendi, Unong Uchjana. Psikologi Manajemen dan Administrasi. Bandung: Mandar Maju, 2000
- [3] Gie, The Liang. Kamus Administrasi. Jakarta: Gunung Agung, 2000
- [4] Hasibuan, Malayu. S.P. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta, 2000.
- [5] Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : Remaja Rosdakarya, 2000.
- [6] Manullang. Manajemen Personalialia. Jakarta : PT. Ghalia Indonesia, 2000
- [7] Hadari, Nawawi. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : UGM University Press, 2001.
- [8] Hasibuan, Melayu S.P., Drs., Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah, Jakarta, CV. Haji Mas Agung, 2016.
- [9] Latunreng, Wahyuddin, Konsep dan Teori Administrasi. Bahan Kuliah STIAMI, Jakarta 2007
- [10] Ndraha, taliziduhu,. Budaya Organisasi, Jakarta : Rineka Cipta. 2003
- [11] Prawirosentono, Suyadi. Kebijakan Kinerja Karyawan Edisi I. Yogyakarta : BPFE, 2002
- [12] Prabumangkunegara AA Anwar, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung ROFDA, 2000.
- [13] Robins Stephen P. Struktur, Desain dan Aplikasi. Jakarta. Arcan, 1991.
- [14] Siagian, Sondang P. Sumber Daya Manusia Cetakan Pertama. Jakarta : Bumi Aksara, 2015.
- [15] Simamora, Hendry. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan 3. Yogyakarta. Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi.

- [16] Soedjadi, F. X. *Organizational and Methods Penunjang Berhasilnya Proses Manajemen*. Jakarta : PT. Toko Gunung Agung, 2000
- [17] Sugiyono. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfa Beta, 2017.
- [18] Suryadi. *Kebijakan Kinerja*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama. 1999.
- [19] Sutarto, *Dasar-dasar Kepemimpinan Administrasi* , Yogyakarta : UGM, 2003
- [20] Sutrisno. *Organisasi, Kepemimpinan & Perilaku Administrasi*. Jakarta : haji Masagung 2011
- [21] Steer, Richard M. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga, 2000
- [22] ----- . *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yokyakarta: UGM University Press, 2003

### **Jurnal Ilmiah**

- [23] Risyandi, Wahyu. Pengaruh disiplin kerja dan budaya kerja yang mempengaruhi efektifitas kerja karyawan pada PT. NUFARINDO Cabang Medan Universitas Sumatera Utara. Vol 14, No. 4 hal. 62- 76 (2012)
- [24] Prayitno, Hadi. Pengaruh Pembagian Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Pada PT. BNI (Persero), TBK Kantor Cabang Syariah Medan. Universitas Sumatera Utara. Vol 8, No. 2 hal. 62-76 (2009)
- [25] Yossa, Sevy. Analisis Pengaruh Kemampuan Karyawan, Pembagian Tugas dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol. 11 No. 4 Hal 263-286 (2013)